

AEROLÍNEAS LOW COST Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Señor Director:

Recientemente, las autoridades del Ministerio de Consumo de España, impusieron multas por US\$ 150 millones a las aerolíneas low cost por la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos.

Algunas de ellas corresponden a cobrar un monto determinado por la reserva de asientos contiguos para acompañar a menores y personas dependientes; falta de transparencia en la información precontractual sobre el precio final del servicio y cobrar un suplemento por el equipaje de mano.

Según la Ley de protección de los derechos de los consumidores chilena, estas cláusulas son claramente abusivas, pues causan un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor, lo que es injusto. Así, las medidas adoptadas en España son un paso crucial para proteger a los pasajeros de costos ocultos y cargos injustificados que encarecen significativamente el precio final del ticket.

Las aerolíneas que operan a nivel global deben prestar atención a estas regulaciones y adaptarse para evitar multas similares en otros mercados. Estas normas constituyen un llamado de atención para que las aerolíneas revisen y modifiquen sus políticas contractuales, eliminando cualquier cláusula que pueda perjudicar a los consumidores.

La protección del consumidor no debe tener fronteras, y estas sanciones sirven como un ejemplo de cómo una regulación eficaz puede mejorar las prácticas comerciales en toda la industria.

Sebastián Bozzo,
Abogado especialista en Derecho del Consumidor
Universidad Autónoma.